

Bewusstsein für anderes Denken schaffen

» Interview

Obwohl längst auch viele kleine und mittelständische Unternehmen in Deutschland internationale Geschäftskontakte pflegen, kommt oft ein Aspekt zu kurz: Die interkulturelle Kompetenz. Dabei entscheidet gerade auch diese Eigenschaft über den Geschäftserfolg oder -misserfolg. Um die Sensibilität von Firmen in Sachen internationaler Umgangsformen zu schärfen, bietet die Troisdorfer Firma Englisch nach Maß deutschlandweit spezialisierte Seminare an. Was diese bewirken sollen, erklärte Patricia Hinsens, Geschäftsführerin der Firma Englisch nach Maß GmbH dem *gmbhchef*.



Frau Hinsens, warum hat sich ihr Unternehmen, das sich auf Sprachtraining für Firmen, insbesondere in Englisch, spezialisiert hat und im Frühjahr sogar ISO und AZWV zertifiziert wird, dieses Bereichs angenommen?

Gerade aus unseren Erfahrungen bei der Vermittlung der Weltsprache „Englisch“, die bei uns sehr praxisbezogen erfolgt, wissen wir um dieses Problem.

Warum ist eine solche Kompetenz wichtig? Entscheiden bei internationalen Geschäften nicht solche Dinge wie die Qualität der Ware und ihr Preis über den Abschluss?

Nein, nach meinen Erfahrungen nicht ausschließlich. In vielen Ländern gibt es ganz unterschiedliche Traditionen und Empfindlichkeiten, die uns hier fremd sind, aber dort einen sehr hohen Stellenwert haben. Deren Beachtung kann oft darüber entscheiden, ob ein Geschäft zu Stande kommt oder nicht.

Bitte ein Beispiel.

Es wäre etwa eine Todsünde, wenn man seinem chinesischen Geschäftspartner eine Kuckucksuhr als Gastgeschenk überreichen würde. „Uhr“ klingt auf chinesisches wie „Tod“ oder „Sterben“ – das bringt Unglück.

Auch wäre es ganz und gar unschicklich, in Indien mit der linken Hand zu essen – für die Inder ist diese „unrein“. Einem Affront käme es gleich, in der Golfregion einen Kaffee abzulehnen. Die Geste ist ein Zeichen der Gastfreundschaft und daher sollte man den Kaffee besser trinken.

Wie will Ihr Unternehmen nun diese Lücke in Sachen „Umgangsformen“ bei international agierenden Firmenmitarbeitern schließen?

Indem wir Seminare mit Dozenten anbieten, die sich in den jeweiligen Landesgegebenheiten bestens auskennen. Oft sind es Personen, die aus dem Land selber kommen.

Geht es darum zu vermitteln, was in einem Land zum guten Ton gehört und was nicht?

Das ist eben nur ein Teilaspekt. Mir und meinem Team ist es wichtig, ein Bewusstsein für anderes Denken zu schaffen. Es geht darum, seine Antennen auszufahren und zu reagieren, wenn einem das Verhalten des Geschäftspartners plötzlich „komisch“ vorkommt. Man muss in der Lage sein nachzuhaken, wenn sich das Gesprächsklima abkühlt.

Wie kann man so eine Situation simulieren?

Dazu hat beispielsweise unser Director of Studies ein sehr effizientes Rollenspiel entwickelt. Damit die Mitarbeiter mit dem Erlernten später auch im „Ernstfall“ sprachlich bestehen können, wird das Rollenspiel in Englisch „durchgespielt“.

Worum geht es bei dem Rollenspiel?

Aus den Seminarteilnehmern werden zwei Gruppen gebildet, die ein Lego-Auto zusammenbauen müssen. Dabei wird die eine Gruppe auf den Verhaltenskodex eines ausgedachten Landes namens „Banleara“ getrimmt. So dürfen die Teilnehmer etwa nur mit der „reinen“, rechten Hand arbeiten. Zudem gilt das „Senioritätsprinzip“, sprich nur der Älteste in der Gruppe darf kommunizieren. Von diesem Verhaltenskodex weiß die andere Gruppe nichts. Trotzdem muss man gemeinsam das Auto zusammenbauen.

Worin liegt das Erfolgsgeheimnis?

Die Mitarbeiter werden dazu angehalten, in ganz anderen Wegen zu denken und sich auch selbst nach dem Motto zu hinterfragen „wie reagiere ich auf andere“. Diese wichtige Bewusstseinsweiterung erreicht kein noch so langer Verhaltenskodex.